

Il Contact Center di Acquirente Unico promosso dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

L'esperienza di gestione del Bonus Energia

FORUM PA 2009

“Linea Amica: come cambia il front office della PA”

Ing. Paolo Vigevano

Amministratore Delegato Acquirente Unico S.p.a.

Roma, 14 maggio 2009

❑ **Acquirente Unico: missione e responsabilità**

❑ **Il Contact Center di Acquirente Unico**

❑ **Il Bonus Energia**

❑ **L'esperienza**  **800 166 654**

❑ **I risultati raggiunti**  **800 166 654**

Acquirente Unico è la Società del gruppo GSE garante della fornitura di energia elettrica ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero, a prezzi competitivi e in condizioni di continuità, sicurezza ed efficienza del servizio

- *Dal 1 luglio '07, con la completa apertura del mercato elettrico, Acquirente Unico:*
 - **acquista energia** alle condizioni più favorevoli sul mercato attenendosi alle modalità fissate nel Decreto Ministro Attività Produttive del 19 dicembre '03;
 - **cede energia** ai distributori o alle imprese di vendita al dettaglio a prezzi che assicurano la copertura dei costi riconosciuti e l'equilibrio del bilancio, per la successiva fornitura ai **28 milioni di clienti** domestici e di piccole imprese del mercato di "maggiore tutela"¹.

-
- **Acquirente Unico mette a disposizione di tutti gli utenti, domestici e non, un Contact Center** che risponde all'esigenza di fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari per tutelare i propri diritti e permettere una scelta sempre più libera e consapevole del proprio fornitore di energia e gas.

1) Legge del 3 agosto 2007, n. 125

Il Contact Center di Acquirente Unico è attivo da metà 2007 ed è multicanale e multi servizi: informativa su liberalizzazione mercati, reclami presentati all'AEEG² e agevolazioni/sconti su bollette

❑ Il Contact Center di Acquirente Unico **fornisce gratuitamente i propri servizi** tramite:

- Numero Verde 800.166.654 (*Lunedì – Venerdì, ore 8:00 - 18:00*);
- Fax Verde 800.185.024;
- info@au-energia.it.

❑ **Da Luglio 2007, i servizi informativi offerti** a tutti i cittadini riguardano:

- diritti e opportunità derivanti dalla normativa e dagli strumenti che regolano la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas;
- modalità di presentazione e stato dei reclami inviati all'AEEG per ottenere supporto nel vedere riconosciuti i propri diritti da parte dei propri fornitori.

❑ **Da Gennaio 2009**, il Numero Verde  è a disposizione dei Cittadini per ottenere informazione anche sul **Bonus Energia** (*elettricità e gas*):

- requisiti, modalità di accesso ed erogazione dello sconto in bolletta;
- stato di lavorazione delle domande inoltrate al proprio Comune.



Il Bonus Energia, in vigore da Gennaio 2009, ha l'obiettivo di sostenere 5 milioni di famiglie in condizione disagiate con uno sconto sulla bolletta dell'energia elettrica

❑ **Il Bonus Energia (elettrico)³ è riconosciuto a:**

- famiglie a basso reddito (*ISEE minore di € 7.500*) e famiglie numerose (*più di 3 figli e ISEE non superiore a € 20.000*);
- utilizzatori di apparecchiature salva vita.

❑ **Nel 2009 il Bonus è retroattivo per il 2008:**

- la prima scadenza per presentare domanda era stata posta il **30 aprile 2009**;
- la scadenza è stata prorogata al **30 giugno 2009**.

3) Decreto legge 28 dicembre 2007 e Delibera AEEG "ARG/elt 117/08" e smi

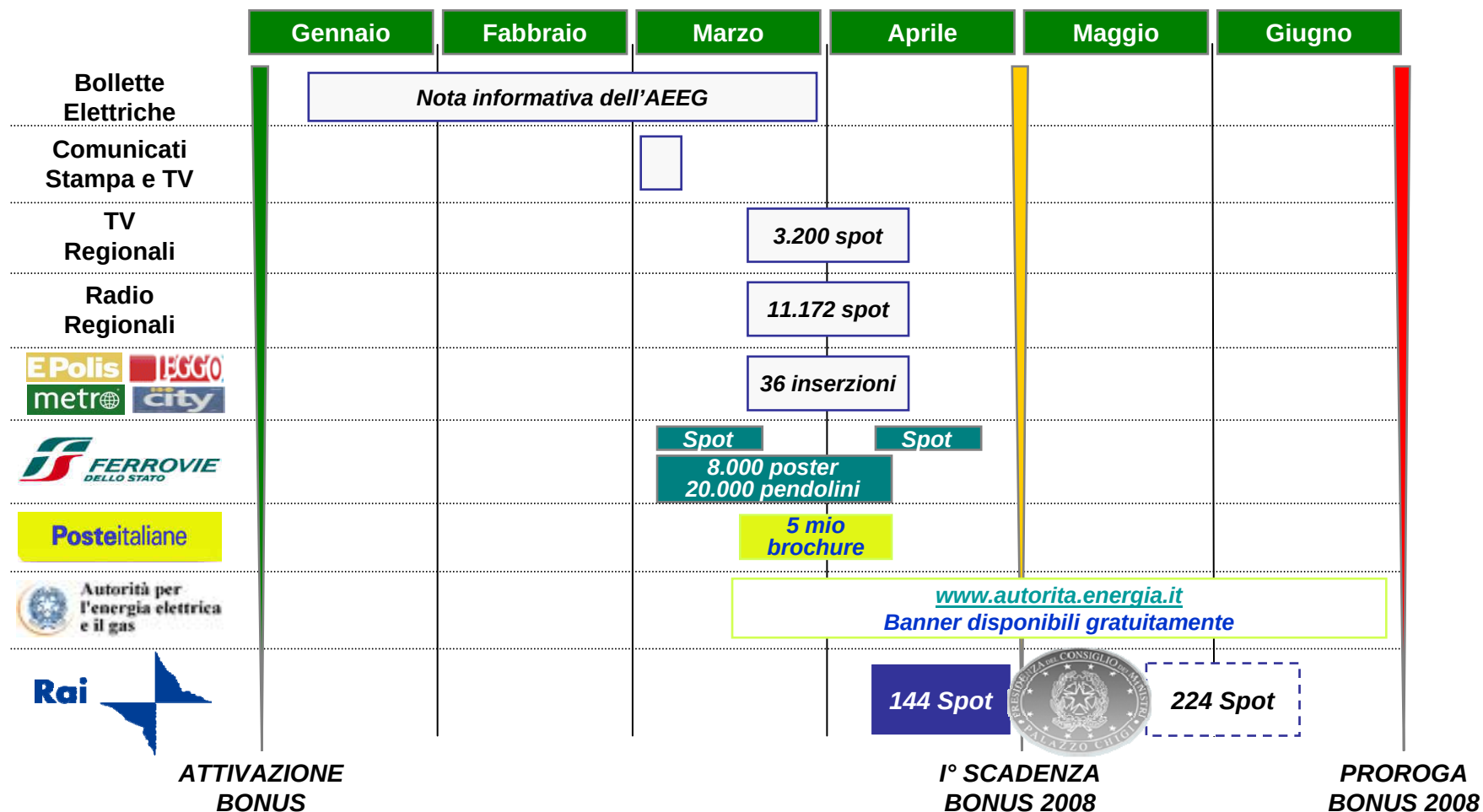
UN AIUTO SULLA BOLLETTA ELETTRICA



IL BONUS ELETTRICO È PRONTO. SI PUÒ CHIEDERE AL PROPRIO COMUNE.
Possono richiederlo le famiglie a basso reddito (ISEE non superiore a 7.500 €), le famiglie numerose (più di 3 figli ed ISEE non superiore a 20.000 €), i malati gravi che usano apparecchiature elettriche salvavita.
Fino al 30 aprile si può richiedere anche l'arretrato per il 2008.
Per informazioni rivolgersi al proprio Comune
www.sviluppoeconomico.gov.it oppure www.autorita.energia.it
Ministero dello Sviluppo Economico **800 166 654** Autorità per l'energia elettrica e il gas
LUNEDÌ - VENERDÌ 8.00-18.00



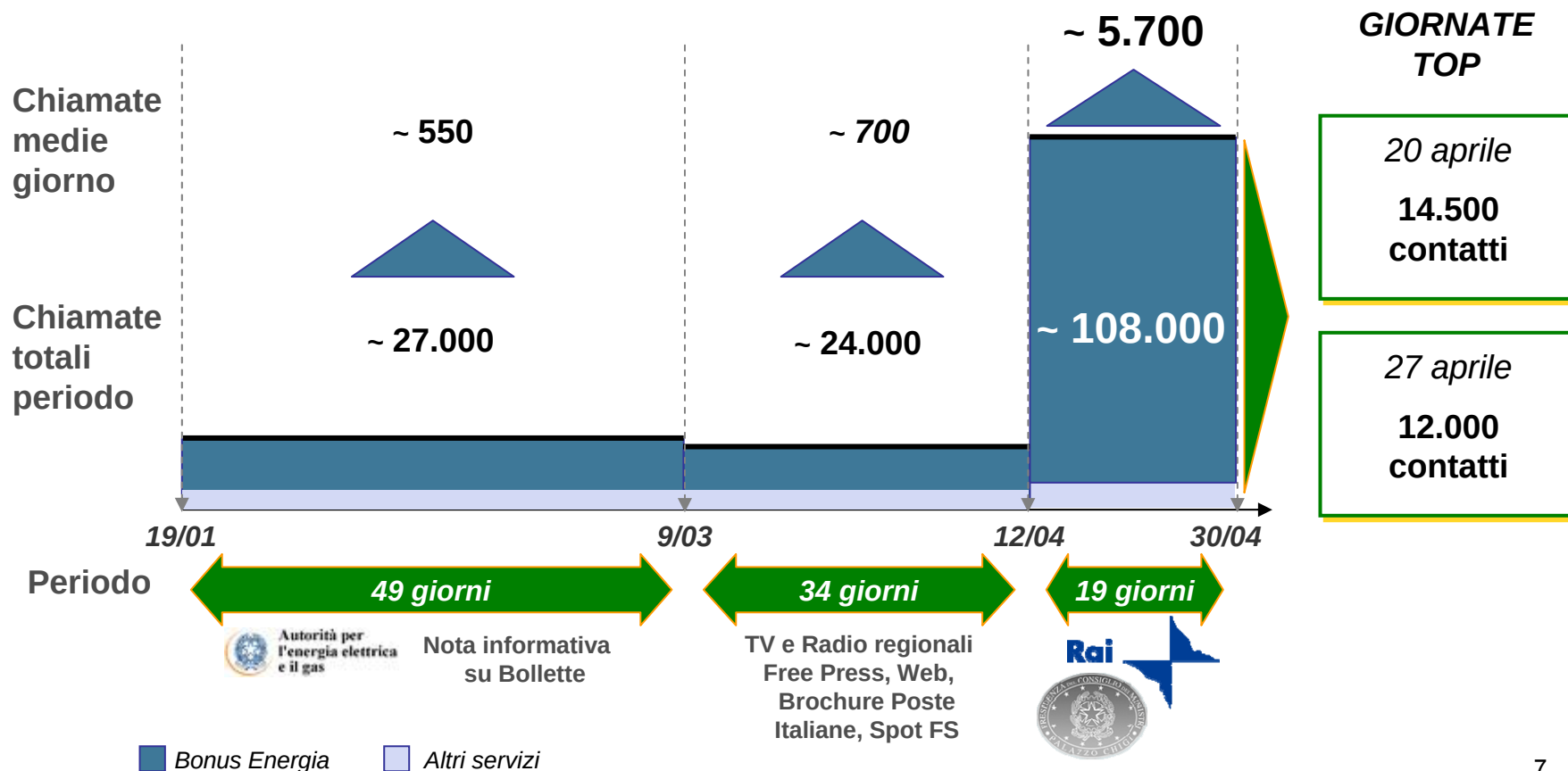
MSE e AEEG hanno promosso un incisivo piano di comunicazione del Bonus Energia, con l'obiettivo di raggiungere tutti i potenziali beneficiari entro Aprile '09



L'alta redemption della campagna TV ha decuplicato il traffico al Numero Verde gestito da Acquirente Unico in un esiguo lasso di tempo, con giornate che hanno registrato sino a 14.500 contatti totali

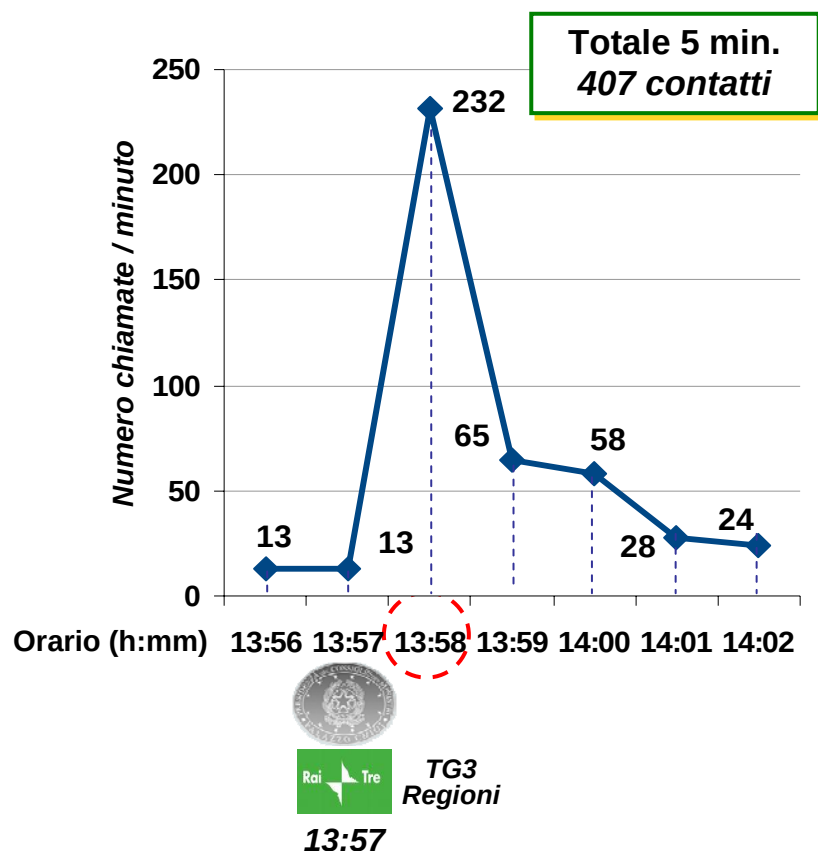
- Incremento contatti al **800 166 654** -

Gennaio – Aprile 2009

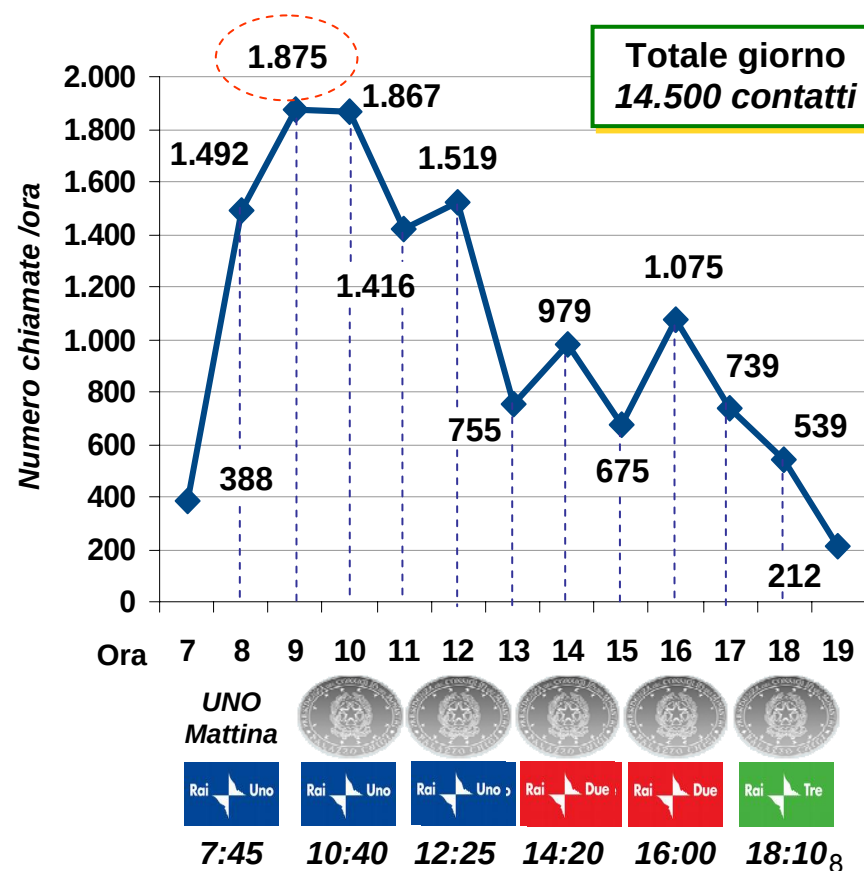


In Aprile il Numero Verde ha gestito picchi elevati e ripetuti di chiamate nella stessa giornata: sino a 400 nei primi minuti successivi agli spot televisivi della Presidenza del Consiglio e a 1.875 nell'intera ora

- 5 minuti Top -
Martedì 28 aprile '09



- Ora Top -
Lunedì 20 aprile '09



Il Call Center di Acquirente Unico ha tempestivamente garantito la corretta gestione dell'evento Bonus Energia grazie all'attivazione del co-sourcing e al tempestivo adeguamento dei sistemi IT e TLC

**CAPACITA'
DI
RISPOSTA**

- ☐ Affiancamento alla propria struttura di un **co-sourcer - Almaviva Spa** - per la **gestione dei picchi** di chiamate in grado di garantire:
 - *sino a 1.000 chiamate/ora post evento e 240 linee di servizio;*
 - *performance in linea con il Call Center di Acquirente Unico;*
 - *costi parametrati al servizio erogato e nel rispetto degli SLA⁴ obiettivo.*
- *L'attivazione del servizio è avvenuta in 3 settimane con procedura di urgenza.*
- ☐ **Tutte le risorse** sono state formate sul Bonus - *normativa, requisiti e procedure* - e sugli applicativi in uso.

**SISTEMI
IT/TLC**

- ☐ **Risponditore automatico** nel fuori orario e nei momenti di saturazione della capacità di risposta.
- ☐ **Adeguamento** tempestivo e costante dell'albero fonico e della messaggistica.
- ☐ Attivazione del messaggio "**tempo attesa risposta operatore**".
- ☐ Servizio gratuito anche per i **cellulari** nei periodi di alto traffico.

4) Service Level Agreement

Il Call Center ha svolto il ruolo di catalizzatore delle necessità provenienti dagli utenti finali sul Bonus Energia, trasmettendole in tempo reale ai Partner di processo per una loro risoluzione tempestiva



Acquisizione informazioni

- ☐ Acquisizione e registrazione informazioni e segnalazioni dagli Utenti
- ☐ Verifica della consistenza del dato
- ☐ Invio tempestivo di alert sulle criticità
- ☐ Comunicazione casistiche ricorrenti
- ☐ Invio report periodici quali-quantitativi

Condivisione con Partner di processo

- ☐ Confronto su dati/informazioni
- ☐ Identificazione azioni correttive e/o nuove iniziative

Ottimizzazione processo

- ☐ Attivazione azioni correttive
- ☐ Verifica e condivisione risultati ottenuti

5) Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Elettriche: valuta requisiti di ammissibilità, mette a disposizione l'ISEE e inoltra alle imprese di distribuzione i dati di competenza.

In tale contesto sono stati garantiti buoni livelli di servizio e l'esperienza effettuata sarà replicata per future iniziative quali, ad esempio, il Bonus Gas previsto a metà 2009

- Parametri -		- Livello di servizio - Valori nei tre periodi di riferimento			- AEEG Del. 139/07 ⁷ - Indicatori qualità di riferimento
		19 gen - 9 mar	10 mar - 11 apr	12 apr - 30 apr	
Risposte / chiamate in ingresso	Performance media	92%	91%	94%	≥ 80%
	Performance migliore	98%	99%	98%	
Tempo attesa risposta operatore	Performance media (sec) ⁶	26	32	40	≤ 240 sec. ⁸
	Performance Migliore (sec) ⁶	7	12	23	

6) Esclusi i messaggi di benvenuto e scelta opzioni, che precedono il trasferimento ad operatore, pari a 30 secondi.

7) Direttiva AEEG in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas.

8) Comprende i messaggi automatici che precedono il trasferimento ad operatore (benvenuto, scelta opzioni, ...).